

# VERTRAG ÜBER DIE INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT AUF DEM GEBIET DES PATENTWESENS

## PCT

### INTERNATIONALER VORLÄUFIGER PRÜFUNGSBERICHT



(Artikel 36 und Regel 70 PCT)

Aktenzeichen des Anmelders oder Anwalts T01046 PCT	<b>WEITERES VORGEHEN</b> siehe Mitteilung über die Übersendung des internationalen vorläufigen Prüfungsberichts (Formblatt PCT/IPEA/416)										
Internationales Aktenzeichen PCT/DE 03/00802	Internationales Anmeldedatum (Tag/Monat/Jahr) 12.03.2003	Prioritätsdatum (Tag/Monat/Jahr) 12.03.2002									
Internationale Patentklassifikation (IPK) oder nationale Klassifikation und IPK H04M3/523	<table border="1"> <tr> <td>Vorlage</td> <td>Ablage</td> <td>22589</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Haupttermin</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Eing.: 23. JUNI 2004</td> </tr> </table>		Vorlage	Ablage	22589	Haupttermin			Eing.: 23. JUNI 2004		
Vorlage	Ablage	22589									
Haupttermin											
Eing.: 23. JUNI 2004											
Anmelder T-MOBILE DEUTSCHLAND GMBH et al	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">PA. Dr. Peter Riebling</td> </tr> <tr> <td>Bearb.:</td> <td>Vorgelegt:</td> </tr> </table>		PA. Dr. Peter Riebling		Bearb.:	Vorgelegt:					
PA. Dr. Peter Riebling											
Bearb.:	Vorgelegt:										

- Dieser internationale vorläufige Prüfungsbericht wurde von der mit der internationalen vorläufigen Prüfung beauftragten Behörde erstellt und wird dem Anmelder gemäß Artikel 36 übermittelt.
- Dieser BERICHT umfaßt insgesamt 5 Blätter einschließlich dieses Deckblatts.
  - ☒ Außerdem liegen dem Bericht ANLAGEN bei; dabei handelt es sich um Blätter mit Beschreibungen, Ansprüchen und/oder Zeichnungen, die geändert wurden und diesem Bericht zugrunde liegen, und/oder Blätter mit vor dieser Behörde vorgenommenen Berichtigungen (siehe Regel 70.16 und Abschnitt 607 der Verwaltungsrichtlinien zum PCT).

Diese Anlagen umfassen insgesamt 4 Blätter.

- Dieser Bericht enthält Angaben zu folgenden Punkten:
  - I ☒ Grundlage des Bescheids
  - II ☐ Priorität
  - III ☐ Keine Erstellung eines Gutachtens über Neuheit, erfinderische Tätigkeit und gewerbliche Anwendbarkeit
  - IV ☐ Mangelnde Einheitlichkeit der Erfindung
  - V ☒ Begründete Feststellung nach Regel 66.2 a)ii) hinsichtlich der Neuheit, der erfinderischen Tätigkeit und der gewerblichen Anwendbarkeit; Unterlagen und Erklärungen zur Stützung dieser Feststellung
  - VI ☐ Bestimmte angeführte Unterlagen
  - VII ☐ Bestimmte Mängel der internationalen Anmeldung
  - VIII ☐ Bestimmte Bemerkungen zur internationalen Anmeldung

Datum der Einreichung des Antrags  10.10.2003	Datum der Fertigstellung dieses Berichts  22.06.2004
Name und Postanschrift der mit der internationalen Prüfung beauftragten Behörde   Europäisches Patentamt D-80298 München Tel. +49 89 2399 - 0 Tx: 523656 epmu d Fax: +49 89 2399 - 4465	Bevollmächtigter Bediensteter  Ohanovici, Z-C  Tel. +49 89 2399-8035 

**I. Grundlage des Berichts**

1. Hinsichtlich der **Bestandteile** der internationalen Anmeldung (*Ersatzblätter, die dem Anmeldeamt auf eine Aufforderung nach Artikel 14 hin vorgelegt wurden, gelten im Rahmen dieses Berichts als "ursprünglich eingereicht" und sind ihm nicht beigelegt, weil sie keine Änderungen enthalten (Regeln 70.16 und 70.17)*):

**Beschreibung, Seiten**

1, 3-6 in der ursprünglich eingereichten Fassung  
2, 2a eingegangen am 06.03.2004 mit Schreiben vom 04.03.2004

**Ansprüche, Nr.**

1-5 eingegangen am 06.03.2004 mit Schreiben vom 04.03.2004

**Zeichnungen, Blätter**

1/3-3/3 in der ursprünglich eingereichten Fassung

2. Hinsichtlich der **Sprache**: Alle vorstehend genannten Bestandteile standen der Behörde in der Sprache, in der die internationale Anmeldung eingereicht worden ist, zur Verfügung oder wurden in dieser eingereicht, sofern unter diesem Punkt nichts anderes angegeben ist.

Die Bestandteile standen der Behörde in der Sprache: zur Verfügung bzw. wurden in dieser Sprache eingereicht; dabei handelt es sich um:

- ☐ die Sprache der Übersetzung, die für die Zwecke der internationalen Recherche eingereicht worden ist (nach Regel 23.1(b)).
- ☐ die Veröffentlichungssprache der internationalen Anmeldung (nach Regel 48.3(b)).
- ☐ die Sprache der Übersetzung, die für die Zwecke der internationalen vorläufigen Prüfung eingereicht worden ist (nach Regel 55.2 und/oder 55.3).

3. Hinsichtlich der in der internationalen Anmeldung offenbarten **Nucleotid- und/oder Aminosäuresequenz** ist die internationale vorläufige Prüfung auf der Grundlage des Sequenzprotokolls durchgeführt worden, das:

- ☐ in der internationalen Anmeldung in schriftlicher Form enthalten ist.
- ☐ zusammen mit der internationalen Anmeldung in computerlesbarer Form eingereicht worden ist.
- ☐ bei der Behörde nachträglich in schriftlicher Form eingereicht worden ist.
- ☐ bei der Behörde nachträglich in computerlesbarer Form eingereicht worden ist.
- ☐ Die Erklärung, daß das nachträglich eingereichte schriftliche Sequenzprotokoll nicht über den Offenbarungsgehalt der internationalen Anmeldung im Anmeldezeitpunkt hinausgeht, wurde vorgelegt.
- ☐ Die Erklärung, daß die in computerlesbarer Form erfassten Informationen dem schriftlichen Sequenzprotokoll entsprechen, wurde vorgelegt.

4. Aufgrund der Änderungen sind folgende Unterlagen fortgefallen:

- ☐ Beschreibung,      Seiten:
- ☐ Ansprüche,      Nr.:
- ☐ Zeichnungen,      Blatt:

**INTERNATIONALER VORLÄUFIGER  
PRÜFUNGSBERICHT**

Internationales Aktenzeichen PCT/DE 03/00802

5. ☐ Dieser Bericht ist ohne Berücksichtigung (von einigen) der Änderungen erstellt worden, da diese aus den angegebenen Gründen nach Auffassung der Behörde über den Offenbarungsgehalt in der ursprünglich eingereichten Fassung hinausgehen (Regel 70.2(c)).

*(Auf Ersatzblätter, die solche Änderungen enthalten, ist unter Punkt 1 hinzuweisen; sie sind diesem Bericht beizufügen.)*

6. Etwaige zusätzliche Bemerkungen:

**V. Begründete Feststellung nach Artikel 35(2) hinsichtlich der Neuheit, der erfinderischen Tätigkeit und der gewerblichen Anwendbarkeit; Unterlagen und Erklärungen zur Stützung dieser Feststellung**

1. Feststellung
- |                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Neuheit (N)                    | Ja: Ansprüche 1-5 |
|                                | Nein: Ansprüche   |
| Erfinderische Tätigkeit (IS)   | Ja: Ansprüche 1-5 |
|                                | Nein: Ansprüche   |
| Gewerbliche Anwendbarkeit (IA) | Ja: Ansprüche 1-5 |
|                                | Nein: Ansprüche:  |

2. Unterlagen und Erklärungen:

**siehe Beiblatt**

**Bemerkungen zu Abschnitt V:**

1. Die Erfindung betrifft ein Verfahren zum Betreiben eines Call-Centers gemäß den Merkmalen von Anspruch 1.
2. EP 0515 068 A beschreibt ein Verfahren zum Betreiben eines Call-Centers, bei dem von außen kommende Telefonanrufe automatisch auf Terminals verteilt werden, um von Call-Center-Agenten beantwortet zu werden. Ein externer Anruf wird mit einem freien Terminal eines Agenten verbunden. Kommt es zu einer voraussichtlich längeren Wartezeit für den Agenten, kann der Agent zwischenzeitlich den Anruf handhaben lassen. Hierzu spricht der Agent den Namen des Anrufers in ein Aufzeichnungssystem.
3. Ein wesentlicher Nachteil des bekannten Verfahrens besteht darin, dass die vom Agenten aufgezeichnete Mitteilung ausschließlich zur Information des Anrufers und nicht zur Information des Agenten bestimmt ist.
4. Der vorliegenden Erfindung liegt somit die Aufgabe zugrunde, ein Verfahren anzugeben, beim dem ein Call-Center effektiver betrieben werden kann.
5. Zur Lösung dieser Aufgabe ist ein Verfahren in einem Call-Center für die Speicherung und automatische Zuordnung eines Kommentars, über den wesentlichen Inhalt des Gesprächs, gemäß den Merkmalen von Anspruch 1 vorgesehen.
6. Die Erfindung bietet den Vorteil, dass der vom Agenten aufgezeichnete Kommentar zur Information des Agenten selbst bzw. anderer Agenten über den Inhalt eines bestimmten Gesprächs, welches einem Anrufer zugeordnet ist, dient. Ein anderer Vorteil ist, dass die Wiedergabe des Kommentars nur für den Agenten hörbar ist.
7. Der Gegenstand der vorliegenden Erfindung wird auch durch die weiteren, im Internationalen Recherchenbericht genannten Dokumenten weder offenbart, noch nahegelegt, da diese Dokumente lediglich einen in bezug auf die vorliegende Erfindung sehr allgemeinen Stand der Technik im Fachgebiet des Call-Centers

darstellen.

- 
8. Der Gegenstand des unabhängigen Anspruchs 1 wird daher als neu und erfinderisch angesehen, Artikel 33(2) und (3) PCT.
  9. Die Ansprüche 2 bis 5 sind abhängig von Anspruch 1 und erfüllen somit ebenfalls die Erfordernisse des Artikels 33(2) und (3) PCT hinsichtlich Neuheit und erfinderischer Tätigkeit.
  10. Die vorliegende Erfindung ist offensichtlich auch gewerblich anwendbar, Artikel 33(4) PCT.

DT09 Rec'd PCT/PTO 10 SEP 2004

In der Praxis ergibt sich dabei oft das Problem, dass der externe Anrufer die höfliche Bitte des Call-Center-Agenten, er möge doch bitte nach Auffinden des gesuchten Dokuments oder einer erfolgten Entscheidungsfindung noch einmal anrufen, ignoriert und sich abrupt mit dem Hinweis abwendet, der Agent solle sich doch bitte einen Moment gedulden. Der Agent befindet sich nun in einer schwierigen Lage: Er kann nicht einschätzen, wie lange die durch den externen Anrufer verursachte Gesprächspause andauern wird, und ob danach überhaupt eine Erledigung des an ihn herangetragenen Anliegens möglich sein wird.

Unter den Aspekten eines möglichst hohen Service-Levels einerseits und dem persönlichen Zwang, möglichst viele Anrufe erledigen zu sollen, andererseits ergibt sich für den Call-Center-Agenten ein schier unauflöslicher Zielkonflikt: Bricht er die Verbindung mit dem externen Anrufer nach einer bestimmten Wartezeit ab, so kann er sich in der eingesparten Zeit einem anderen Gesprächspartner widmen, was zu einer erhöhten Produktivität des Mitarbeiters führt. Auf der anderen Seite rötigt ihn das von ihm erwartete kundenorientierte Verhalten dazu, die Wiederaufnahme des Gesprächs durch den externen Anrufer untätig abzuwarten, obwohl er weder absehen kann, wie lange dies dauern wird, noch ob das Gespräch überhaupt fortgesetzt werden wird, und wenn ja, ob es zu einem guten Ende geführt werden kann.

In EP 0 515 068 A ist ein Verfahren zum Betreiben eines Call-Centers offenbart, bei dem von außen kommende Telefonanrufe automatisch auf Terminals verteilt werden, um von Call-Center-Agenten beantwortet zu werden. Ein externer Anruf wird mit einem freien Terminal eines Agenten verbunden. Kommt es zu einer voraussichtlich längeren Wartezeit für den Agenten, kann der Agent zwischenzeitlich den Anruf automatisch handhaben lassen. Hierzu spricht der Agent den Namen des Anrufers in ein Aufzeichnungssystem. Der gesprochene Name wird gespeichert und zusammen mit einer automatischen Ansage für den Anrufer verwendet, die dem Anrufer vorgespielt wird. Die vom Agenten aufgezeichnete Mitteilung ist also zur Information des Anrufers bestimmt und nicht für die Agenten. Wünscht der Anrufer eine erneute persönliche Beratung, so wird erneut eine Verbindung mit einem freien Terminal eines Agenten hergestellt. Durch das beschriebene Verfahren kann die Produktivität der Agenten und die

Kundenzufriedenheit erhöht werden.

Es stellt sich somit das Problem, ein Call-Center so zu betreiben, dass der geschilderte Zielkonflikt zwischen hoher Produktivität der Mitarbeiter einerseits und hoher Kundenzufriedenheit andererseits gelöst wird. Aufgabe der vorliegenden Erfindung ist also die Schaffung eines Verfahrens, mit dem ein Call-Center effektiver betrieben werden kann.

Diese Aufgabe wird durch das im Patentanspruch 1 angegebene Verfahren gelöst. Danach wird ein externer Anruf in an sich üblicher Weise zunächst mit einem freien Terminal eines Agenten verbunden. Kommt es zu einer akustischen Pause, deren Länge entweder der Agent nicht mehr tolerieren will oder die systemseitig vom Call-Center nicht mehr akzeptiert wird, so erfolgt eine Weiterschaltung des Anrufs auf eine separate Haltelinie, entweder manuell initiiert oder automatisch. Gleichzeitig oder kurz zuvor wird ein Kommentar des

04.03.2004

## Patentansprüche

1. Verfahren zum Betreiben eines Call-Centers, bei dem von außen kommende Telefonanrufe automatisch auf Terminals verteilt werden, um von Call-Center-Agenten beantwortet zu werden, umfassend die Verfahrensschritte:

- Verbinden eines externen Anrufs mit einem freien Terminal eines Agenten;
- Speichern eines Kommentars des Agenten betreffend den Inhalt des Gesprächs zwischen Anrufer und Agent;
- automatisches Zuordnen des Kommentars zu der bestehenden Verbindung;
- Weiterschalten des Anrufs auf eine separate Haltelinie;
- erneute Verbindung des gehaltenen Anrufs mit einem freien Terminal eines Agenten;
- Wiedergeben des zu der gehaltenen Verbindung gehörenden Kommentars am Terminal des Agenten, wobei die Wiedergabe des Kommentars nur für den Agenten hörbar ist.

2. Verfahren nach Anspruch 1, dadurch gekennzeichnet, dass der Kommentar des Agenten als Audiodatei gespeichert und akustisch wiedergegeben wird.

3. Verfahren nach Anspruch 1 oder 2, dadurch gekennzeichnet, dass der gespeicherte Kommentar unmittelbar vor der Herstellung der erneuten Verbindung mit einem Terminal automatisch wiedergegeben wird.

4. Verfahren nach einem der Ansprüche 1 bis 3, dadurch gekennzeichnet, dass die separate Haltelinie mit einer interaktiven Anrufsteuerung verbunden wird, so dass die erneute Verbindung mit einem Terminal von dem externen Anrufer initialisiert werden kann.

5. Verfahren nach einem der Ansprüche 1 bis 4, dadurch gekennzeichnet, dass der externe Anruf zunächst mit einem ersten Terminal eines ersten Agenten verbunden wird, und dass die gehaltene Verbindung von der Haltelinie zu einem zweiten Terminal eines zweiten Agenten geleitet wird.